

Zamawiający:
SP ZOZ ZESPÓŁ SZPITALI MIEJSKICH
UL. STRZELCÓW BYTOMSKICH 11,
41-500 Chorzów

INFORMACJA

Dotyczy: „Świadczenie usługi nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem InfoMedica/AMMS.” Numer postępowania: ZSM/ZP/2/2021

Zamawiający informuje, że w terminie określonym zgodnie z art. 284 ust. 2 ustawy z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2019 poz. 2019 z późn. zm.) – dalej: UPZP, Wykonawcy zwrócili się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ.

W związku z powyższym, Zamawiający udziela następujących wyjaśnień:

Pytanie 1:

„W zał nr 2 do SIWZ Zamawiający wymienia pkt dot. serwisu systemu:

- e) zdalne wsparcie dla działu IT Zamawiającego;
- f) przeprowadzanie aktualizacji Oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę;
- g) pomoc w rozwiązywaniu bieżących problemów z Oprogramowaniem;
- h) wsparcie i doradztwo w zakresie kontaktów z zewnętrznymi dostawcami usług IT pod kątem doboru optymalnych rozwiązań dla Oprogramowania;
- i) informowanie o zmianach związanych z aktualizacjami Oprogramowania;

Helpdesk telefoniczny dostępny całą dobę, przez cały rok.

Prosimy o usunięcie zakresu dot. serwisu i pozostawienie zakresu dotyczącego nadzoru. Nadzór obejmuje:

a) udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):

- w przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego:

(1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 1 dzień roboczy;

(2) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

W przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego;

w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;



- w pozostałych przypadkach, określanych jako „błędy zwykłe” - błędy Oprogramowania Aplikacyjnego inne niż błędy krytyczne:

(3) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 15 dni roboczych;

(4) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

b) Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji.

- w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.

- czas reakcji i czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z mailowym zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym przez witrynę Centralnego Help-Desku, do momentu udzielenia odpowiedzi w witrynie Centralnego Help-Desku lub drogą mailową;

- w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;

- zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku Wykonawcy.....; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku, e-mail lub faks) pod numerem telefonu:

(1)dla połączeń z telefonów stacjonarnych;

(2)dla połączeń z telefonów komórkowych.

lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres....., opcjonalnie faksem na numer.....;

W przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:

- w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;

- w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;

- w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;

- w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;

- dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, iż przez dzień roboczy rozumieją każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

c) wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:

- przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie Centralnego Help-Desku;

- udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego), poprzez serwer ftp:





Zespół Szpitali Miejskich w Chorzowie

d) możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, poprzez witrynę Centralnego Help-Desku lub na formularzu;; zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania zmian Oprogramowania Aplikacyjnego, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego;

e) gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) Oprogramowania Aplikacyjnego (propozycji jego udoskonalień, modyfikacji i rozwoju) oraz zmian obejmujących dodanie nowej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, przy czym realizacja powyższych żądań będzie wykonywana za dodatkowym wynagrodzeniem Wykonawcy; zgłoszenia żądania zmiany należy dokonywać poprzez witrynę Centralnego Help-Desku lub na formularzu, z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań i wysokość odpłatności dla Wykonawcy będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.

Odpowiedź: Zamawiający usuwa pkt od e) do i) w Opisie Przedmiot Zamówienia zgodnie ze zmodyfikowanym załącznikiem nr 2 do SWZ.

Pytanie 2:

Zamawiający w Formularzu ofertowym w pkt 6 pisze:

„6. Oświadczamy, że mamy prawo świadczyć usługi serwisowe nad systemem „InfoMedica/AMMS”.

Zwracamy uwagę, że niniejsze postępowanie nie obejmuje usług serwisowych nad systemem „InfoMedica/AMMS”, prosimy zatem o modyfikację zapisu na :

„6. Oświadczamy, że mamy prawo świadczyć usługi nadzoru autorskiego nad systemem „InfoMedica/AMMS, bądź jego usunięcie.

Odpowiedź: Zamawiający dokonuje zmiany w pkt 6 Formularza Ofertowego zgodnie ze zmodyfikowanym załącznikiem nr 1 do SWZ.

Z-CADENIA TORA
d/s administracyjnych

Arkadiusz Jakubczyk

Kierownik zamawiającego lub osoba upoważniona do podejmowania czynności w jego imieniu

Arkadiusz Jakubczyk



•• SP ZOZ Zespół Szpitali Miejskich
w Chorzowie
ul. Strzelców Bytomskich 11
41-500 Chorzów

•• Dział Zamówień Publicznych
tel.: (32) 34 99 268
tel.: (32) 34 99 298
fax: (32) 34 99 299

•• zp@zsm.com.pl
www.zsm.com.pl

•• NIP: 6271923530
REGON: 271503410
KRS: 0000011939